

國立臺灣科學教育館

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	重大績效： 1. 已建置一良好單一窗口便民服務，簡化申辦案件流程並減量表件，績效卓著。 2. 「團體預約導覽」、「場地借用申請」、「實驗室課程報名」、「會員卡申辦」、「科展競賽」及「公益學習活動」等單一窗口業務處理程序與承辦人連絡電話均已公開在該館網頁，售票訊息清楚透明且對民眾申辦案件均採儘速處理，回應程度高。 3. 妥適規劃一樓單一窗口，以全方位服務入館民眾。 4. 於售票口利用數位功能即時提供，館內各區人數以提升參觀品質，殊屬不易，值得肯定。 待改進或建議事項： 1. 有關參獎申請書面各項「網站單一窗口」之名稱，應與網站名稱一致。 2. 建請補充敘寫申辦案件流程簡化的作法及前後對照的績效。 3. 建請針對本年度新增指標「減少核章數」之相關績效，獨立說明敘寫。 4. 建議參獎申請書可多用統計圖表，呈現前後對照的績效，且統計圖表可以活潑化，參獎申請書的美術設計，包括封面及書眉，均可再強化。
機關形象	1. 服務場所便捷性 2. 服務行為友善性與專業性 3. 服務行銷有效性	重大績效： 1. 民眾對該館整體環境與服務態度滿意度甚高，且能針對不滿意原因提出改善措施。 2. B1「立體劇場」與「3D 劇院」於假日期間經常吸引大量人潮進場，惟為兼顧場館品質與民眾權益，除訂有「兒童益智探索館」最大容留量 200 人為上限之規定外，更於售票處之電子布告欄與售票人員座位前機臺螢幕即時更新上述各區剩餘容留量，讓民眾知悉。 3. 1 樓大廳及 10 樓行政辦公室設置哺集乳室，均獲得臺北市政府衛生局 100 年度優良哺(集)乳室認證，且獲得滿分及最高三年效期之優良認證標章(100 年 9 月 1 日~103 年 8 月 31 日)。 4. 於 101 年度進行「展場空間營造及指標系統更新案」，全面更新老舊室內外指標系統，以導光版指標取代原有燈箱指標反光問題，提供遊客自明性及自導性之指引功能，並符合節約能源發展趨勢，節省既有一半之電費。 5. 進行 1 樓大廳相關服務空間改造，包括 1 樓售票處及其電子看板、綜合服務臺、哺(集)乳室、醫務室、等，營造更友善空間，帶給參觀民眾便利舒適的參觀環境。 待改進或建議事項： 1. 建請補充無線上網之服務人次績效。 2. 建請強化志工特色，例如來源、激勵措施、服務特質以及幫助節省多少人力成本，如有相關實際故事更佳。 3. 相關服務場所設施之建議：服務櫃檯的老花眼鏡有破損，應即更換；愛心傘應有清楚的位置標示，傘也應有標示。 4. 電話禮貌測試應提出測試結果及改善措施。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 1. 觀光客與我國民眾在臺北市內所前往之機構與觀光處所依照統計數據，該館均保持名列前茅，民眾滿意度甚高，且能針對不滿意原因提出改善措施。 2. 各項特展活動進行問卷調查，有效分析各項成效，並提出改進方法。 待改進或建議事項： 1. 滿意度調查之 Likert 只是量表之一種形式，並非統計工具，也非用來分析，

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
		而是用來測量之方式。 2. 抽樣方法為便利抽樣法，不符隨機抽樣的要求，建議問卷設計、抽樣設計，可找學者專家研擬具體可行且符合調查方法要求之完整作法。

二、資訊流通服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 1. 對公開法令、政策、服務等相關資訊均公開於網頁，內容亦相當正確，且網站亦通過 A+無障礙檢測並取得更新認證標章。 2. 於資訊檢索服務已依行政機關電子資料流通詮釋資料建置相關分類並規劃多樣化的資訊檢索方式，具有妥適性與便捷性。 待改進或建議事項： 1. 網站有部分連結出現連結無效的情況，建請再詳細檢查。 2. 網站問卷調查期間持續一年，時間顯為太久，回答人數也有限，另問卷調查每題已預先設定勾選第一個填答選項，容易有誤導或誤填之可能性。
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	重大績效： 1. 線上服務極力推廣並建置電子表單簡化紙本作業，績效卓著。 2. 設置網路科教館，即時藉由網路提供無所不在之科學教育服務。 待改進或建議事項： 建請加強敘寫電子參與多元化的策略、作法、績效等，另建請把網站問卷調查移到此處，達到至少有 4 項電子參與之評分標準。

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進事項
創新服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 創新服務學習效益 3. 組織內部創新及運作情形	重大績效： 1. 引進國外著名科學教育作品於館內舉辦特展，對提升我國民眾認識國外科教情事，績效卓著。 2. 與民間公益團體合作，執行「『愛』迪生出發」公益學習活動計畫，邀請偏鄉地區的國小弱勢學童到館免費北上參與「科學展區主題導覽」、「3D 動感電影欣賞」、「科學實驗 DIY」及「夜間自然觀察」等科學教育活動，101 年度約有 4,000 位學童受惠。 3. 開拓教師對科學知識的廣度視野，於教材中導入最新科技發展與理念，配合不同教師需求規劃下列科普師資培訓、主題式科學師資培訓、科展種子教師師資培訓等 3 種課程。 待改進或建議事項： 1. 組織內部創新機制及運作情形建請針對運作績效、SOP 流程及提案機制（提案數、通過數、產生效益）等相關面向加強敘寫，以積極營造內部創新組織環境。 2. 建議優先從跨機關整合服務及行動化服務兩個面向切入，表述館內之創新加值服務。